

Los centros de interés y el opac web

José Enrique Quintáns Míguez

Jefe del Servicio de Bibliotecas

Servicio del Libro y las Bibliotecas, Consejería de Cultura, Junta de Galicia

Xoán Manuel Pérez Lijó

Director de la Biblioteca Pública Municipal de Ames

1. Comportamiento de uso

Los estudios de usuarios muestran que la mayoría no tienen una demanda específica o no saben exactamente lo que buscan. Abunda la demanda temática y, con menor frecuencia, el interés por un determinado documento (localizar). Existe un lector temático con poco o nulo interés por la literatura, el lector ecléctico, por placer y por curiosidad, el lector problemático (todo sobre un tema, no importa dónde se encuentre), el lector de novedades, el lector interesado en autores/títulos, el lector de géneros literarios. Abunda el lector no experto en el tema de búsqueda; existe un lector adulto, el lector adolescente, el niño...

Los usuarios pretenden obtener suficiente información con un mínimo esfuerzo, no saben expresar la demanda en el lenguaje de búsqueda, no conocen el término usado en el lenguaje de indexación, desconocen el contenido de la colección, no poseen estrategia de búsqueda, no efectúan una selección preliminar de las palabras de búsqueda, generalmente emplean un único término de búsqueda, no booleana, buscan por título cuando dudan cuál es el índice más adecuado, no evalúan calidad ni exactitud.

Los niños tienen dificultades para escribir una mención de

búsqueda, alfabetizar, y en torno al 50% de las búsquedas que realizan son sobre 100 materias simples. Los niños y jóvenes necesitan estímulos y sugerencias: prefieren explorar. Según los autores seguidos en este análisis sólo un tercio de los usuarios estudiados utiliza la búsqueda como estrategia inicial, el resto explora.

En la encuesta realizada en la Bibliothèqu des Eaux-Vives Jeunes (Ginebra), con adolescentes de 11 a 16 años, a la pregunta ¿cómo buscas la literatura?, el resultado ha sido:

Chicas	Chicos
33% por tema	56% por tema
33% por colección	33% por colección
17% por autor	0% por autor
17% por título	11% por título

2. ¿Qué ofrece la bp? ¿Qué documentos posee y sobre que temas? en definitiva: ¿Qué buscar y cómo?

Es necesario superar el modelo de OPAC interrogativo que obliga a saber qué buscamos, expresarlo en lenguaje controlado y conocer la lógica booleana: “fácil” si conocemos el autor o el título, difícil si buscamos información sobre un tema, sobre todo si el tema nos es desconocido. ¿Cómo plantear la consulta, generando términos de búsqueda y diseñando estrategias eficaces, y cómo evaluar la relevancia de los resultados?

El opac debe ser una estantería virtual, un escaparate que muestre los servicios y los contenidos que ofrecemos para lo que el diseño de la “portada” es fundamental: su contenido textual y visual determina si el usuario explora el sitio, o va en busca de otro sitio. Un opac debe reunir los siguientes atributos: fácil de aprender, fácil de recordar, eficaz, que ocasione pocos errores y que sea agradable de usar. Es el sistema de información el que tiene que adaptarse al usuario y no viceversa.

Realización del nuevo Opac

Siguiendo lo aportado anteriormente se ha construido un opac¹ con una estructura clara, comprensible, directa, con toda la información al alcance de un “vistazo rápido” que identifica quiénes somos y qué ofrecemos y una alta usabilidad.

Un opac adaptado a gustos de niños y jóvenes, equilibrado entre

¹<http://www.opacmeiga.rbgalicia.org/BusquedaCl.aspx?CodigoBiblioteca=CBM003>
<http://www.opacmeiga.rbgalicia.org/BusquedaCl.aspx?CodigoBiblioteca=CBM004>

seriedad (credibilidad) y diversión ya que los niños y jóvenes rechazan lo aburrido. Los jóvenes son aprendices visuales que demandan colores brillantes y atrevidos, iconos, animaciones, poco espacio en blanco y con tipografía grande .



Imagen 1: portada del opac

Se presentan diferentes opciones adaptadas al usuario, a sus necesidades y a su nivel: para usuarios novatos, para expertos, para público diferenciado (diversas edades, diversos intereses, diversas estrategias de búsqueda).

3. Exploración

Además de la opción “tradicional” de buscar hemos introducido la opción de explorar mediante un interface gráfico-textual que “muestra” el contenido: y ayuda a la eficacia de la búsqueda. Permite navegar de lo general a lo específico y la respuesta nunca es cero. Permite descubrir y realizar búsquedas temáticas sin necesidad de formular una pregunta. De esta manera evita saber qué buscar y cómo expresarlo en el lenguaje de búsqueda, siempre difícil cuando se desconoce el tema.

La navegación jerárquica se muestra útil si los usuarios no conocen el contenido de la colección, si tienen dificultad para expresar su necesidad de información y favorece a los usuarios que buscan un tipo de información que es más fácil reconocer que describir. Resulta cómodo de usar porque es natural: coordina lo físico, lo emotivo y lo cognitivo de la misma forma en que ocurre en el mundo físico al buscar objetos... fenómeno

similar al que se produce al ojear las estanterías de una biblioteca, las páginas de un libro... todo ello conocido como serendipity... el hecho de no saber lo que se busca hasta que se encuentra.

El ojeo clarifica problemas derivados del “estado anómalo del conocimiento” porque permite reconocer la información que el usuario necesita sin ser consciente de esa laguna; muchas veces sirve de punto de enlace con otros temas que interesan. Permite descubrir y aprender nuevas asociaciones de conceptos que enriquecen el punto de vista del usuario, su perspectiva y su conocimiento sobre el tema.

3.1. Signatura versus CDU

La exploración del fondo de la biblioteca puede realizarse a través de dos sistemas: la signatura o la CDU. En el primer caso la signatura muestra claramente el contenido de la biblioteca haciendo coincidir la estantería física con la virtual pero presenta otros inconvenientes como la falta de estructuración del fondo, mientras que la utilización de la CDU nos permite crear una estructura de navegación jerárquica orientándonos sobre el fondo según sus materias y la relación entre ellas.

3.2. Mapeado

Hemos elegido la opción de realizar el sistema de exploración mediante la CDU creando una estructura de navegación jerárquica en la que se orienta a los usuarios sobre el contenido de cada una de las secciones. Para la realización de este sistema de exploración se ha procedido a “mapear” la CDU. Se han escogido todas las ediciones de la misma y se han “convertido” los números de la CDU a códigos alfabéticos que nos permiten “jugar” con la estructura jerárquica poniendo en un primer o segundo plano aquellos elementos que nos interesan según las preferencias o la demanda de nuestros usuarios. Además la CDU nos permite establecer relaciones entre diferentes temáticas permitiéndole a los usuarios conocer otros elementos relacionados del fondo.

El mapeado se ha realizado mediante una aplicación informática creada en Access que permite identificar la CDU, mediante esos códigos alfabéticos, con Centros de interés previamente establecidos.

El convertir la CDU a Centros de interés nos permitió poder extraer de la estructura jerárquica aquellas materias más interesantes para nuestros usuarios independientemente de su nivel dentro de la estructura de la CDU. Al mismo tiempo permite realizar modificaciones automáticamente con facilidad sin necesidad de retocar de nuevo la CDU cuando sea necesario destacar un nuevo centro de interés.

Ejemplo:



En este ejemplo se muestra como hemos resaltado algunas materias que la CDU coloca jerárquicamente en lugares más internos de la estructura. Hemos colocado en un primer plano temas en los que los usuarios se muestran más interesados en la actualidad como las medicinas alternativas, la sexualidad...



Imagen 2: Aplicación informática

4. Centros de interés

Hemos transformado la CDU en Centros de Interés o categorías, teniendo en cuenta las necesidades/intereses del usuario y su nivel de conocimiento. Las categorías pretenden ser familiares al usuario, haciendo coincidir las categorías y sus demandas. El modelo seguido ha sido el Kid's Catalog (Denver Library) en la que se reflejó, mediante encuesta a sus usuarios, una buena valoración de la relación entre texto e icono.

4.1. Iconos y texto

La opción de explorar se presenta con textos mínimos en lenguaje comprensible, iconos consistentes, evocadores del contenido, simples e intuitivos. Los iconos son más importantes que el texto, ya que éste es generalmente ignorado. Muestran el contenido y son consistentes a través del OPAC.

El éxito en la exploración requiere algún conocimiento sobre la materia/clasificación para lo que se presenta como fundamental el icono y el texto que deben ajustar su jerarquía al nivel cognitivo del usuario.

4.2. Equilibrio ocio/conocimiento

En las categorías elegidas se busca la convivencia entre el ocio y los conocimientos. Se procura que sea útil para divertirse, útil para informarse y para formarse. De esta manera se busca aumentar la motivación. Siguiendo a diferentes autores conocemos diferentes maneras de enfrentarse a la búsqueda de información.

Los usuarios jóvenes dividen su mundo en escuela y no escuela; y los adultos en las categorías de trabajo, familia, amigos, aficiones, religión, etc. Los adolescentes categorizan sus búsquedas, sobre todo, por propuestas para el tiempo libre y propuestas para los deberes; también sugieren categorías más específicas: investigación, referencia, juegos, sitios comerciales...

Las categorías se presentan con una mayor diferenciación entre las del primer nivel y más semejanzas dentro de las subdivisiones de cada categoría. Así la elección de la categoría será clara para los usuarios desde su inicio en la exploración.

4.3. Número de las categorías elegidas

Las categorías principales presentan un equilibrio entre las poco numerosas: que representarían mayor abstracción y por lo tanto una elección más confusa y un excesivo número que conduciría al

usuario a no percibir el total de la colección. En nuestro caso las categorías se presentan en su división principal en 18 categorías principales y 2 categorías especiales. Es decir 20 categorías que son claramente visibles desde la página principal del portal.



Imagen 3: categorías para la exploración

Una vez iniciada la exploración a través de cualquier categoría éstas se dividen en subcategorías que respetan un principio de economía. Al tratarse de una navegación jerárquica en los primeros puestos de las subcategorías se ajusta la mayoría de las subdivisiones. De esta manera el 75% de las respuestas se sitúan a no más de 2 o 3 clics de ratón.

4.4. Tratamiento de las obras de ficción

Se organizan por géneros, por audiencia (literatura infantil, comics...), por épocas, por extensión... Es una invitación a descubrir el placer de la lectura frente a la lectura impuesta de la escuela:



Imagen 4: obras de ficción en la literatura



Imagen 5 : subcategorías obras de ficción en la literatura

la elección en función de los intereses y de los gustos personales. Las categorías se presentan en grandes dominios en función de los hábitos de lectura (Modelos: Bibliothèque des Eaux-Vives Jeunes, Denver Library, Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds...) y de la producción literaria (colecciones, coleccionables...).

4.5. Tratamiento de las obras de ficción didáctica

La respuesta integra documentos informativos y obras de ficción didáctica. Se organizan en dos categorías especiales “Pais e fillos” y “A primeira vez”. Esta integración adquiere especial importancia porque permite recuperar los documentos que estudian hábitos, comportamientos... en niños y jóvenes, los documentos de información para niños y jóvenes y la ficción “didáctica”. Aquellas obras



Imagen 6: Categoría pais e Fillos

infantiles que desde el punto de vista de la narración como obra de imaginación tratan temas “educativos”.



Imagen 7: ficción didáctica: relación entre la ficción y la categoría destacada de Pais e fillos



Imagen 8: ficción didáctica: A túa primeira vez os adolescentes e o mundo

Estas dos categorías no son categorías temáticas sino que engloban dentro de ellas todas las temáticas que afectan a esos dos grupos a los que va dirigidos: libros para padres preocupados por la educación de sus hijos y obras dirigidas a adolescentes.

5. Resultado de la navegación

La respuesta muestra los documentos relevantes de la consulta (precisión y exhaustividad). No es necesariamente el final de la consulta ya que nos ayuda a delimitar nuestras necesidades pero, al mismo tiempo, sugieren otras nuevas.

Las categorías se presentan de manera dinámica. A medida que avanzamos en la exploración el opac nos devuelve una serie de enlaces y relaciones que van resolviendo la posible indefinición de las necesidades informativas. Al mismo tiempo estos elementos sirven para formar a los usuarios en las relaciones entre los dominios temáticos.

Los enlaces y las relaciones se construyen, gracias a la CDU, de manera que en cada opción de navegación se presentarán sólo aquellas que se corresponden con esa temática. Reorientan y complementan la exploración, resuelven la indefinición de las necesidades informativas, forman en las relaciones y en los dominios temáticos. Dan acceso a información relacionada en otras Bibliotecas, en la web o en otros portales existentes en el Ayuntamiento entre otras posibilidades.

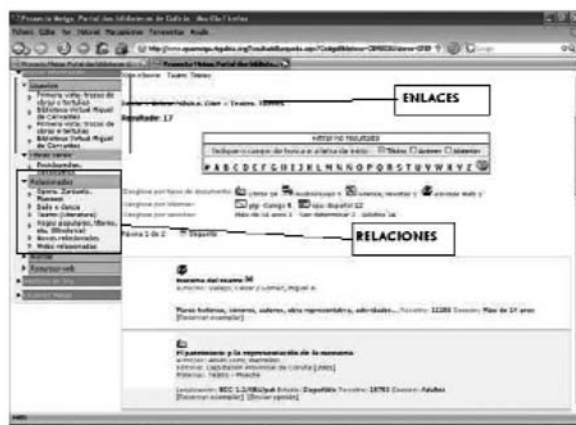


Imagen 9: Respuesta: resultado y listado de referencias

6. Conclusión

Como conclusión presentamos los datos de uso del catálogo de la Red de Bibliotecas de Galicia en el que no se ha incluido aún la opción de navegar en el portal, y los datos de la Biblioteca Municipal de Ames en la que sí se ha implementado la opción de navegación.

En el primer caso, según nos indican los datos correspondientes a los meses de enero y febrero del año 2008, la búsqueda a través de la opción de materias aparece en un segundo lugar, a continuación de la búsqueda por autores y seguida de la de títulos, en la opción de búsqueda del catálogo.

Mientras que en la Biblioteca Municipal de Ames, en la que se

ha incluido la opción de navegación, ésta representa el tercer puesto en la opción de uso del catálogo con un 11% de uso, a continuación de la búsqueda por autores y por títulos, desplazando la consulta por materias a la sexta posición de las opciones de consulta al catálogo.

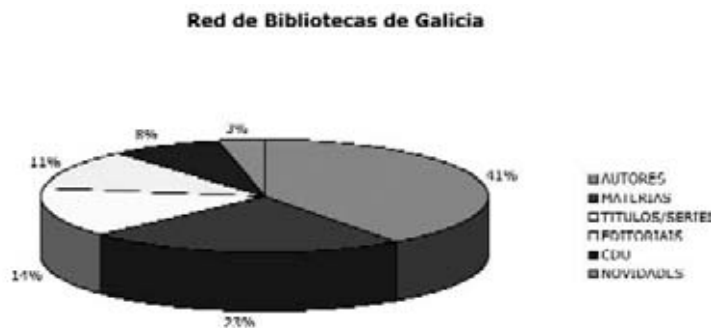
Los datos nos demuestran que cuando el usuario no conoce exactamente lo que busca (autor o título) la opción de exploración se convierte en la más utilizada frente a las opciones tradicionales de la búsqueda como materias, cdu... Mostrándole a los usuarios la totalidad de los fondos y descubriéndoles información sobre temas desconocidos para ellos, nuevos documentos y acceso a enlaces relacionados con esa temática.

Red de Bibliotecas:

Es importante en esta reflexión tener en cuenta que los datos muestran el número de consultas realizadas por cada opción (título, autor...) y no el porcentaje de éxito en la búsqueda, cuestión de especial relevancia en la búsqueda por materias en la que influyen la consistencia en la asignación de la materia y la necesidad de acertar con los términos escogidos para la búsqueda. La opción de búsqueda a través de la exploración garantiza el éxito en la

Autores	675.487
Materias	394.255
Títulos/Series	245.159
Editoriales	188.046
CDU	135.887
Novedades	55.518

gráfico 1

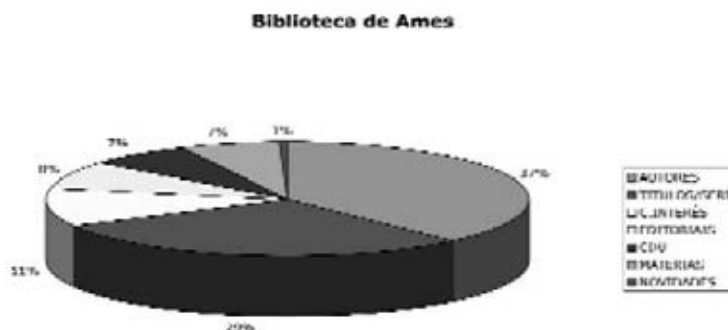


búsqueda temática al hacer visibles los grandes temas de la colección y las relaciones temáticas, y limitando la consistencia al momento de creación de las relaciones CDU-Centros de interés.

Biblioteca de Ames

Autores	20.433
Títulos/Series	15.544
C. Interés	5.868
Editoriales	4.200
CDU	3.692
Materias	3.550
Novedades	289

gráfico 1



Bibliografía

AGOSTO, Denise E. Bounded rationality and satisficing in young people's web-based decision making. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, jan. 2002, no. 1, p. 16-27.

BAEZA-YATES, R. y SAINT-JEAN, F. Análisis de consultas a un buscador y su aplicación a la jerarquización de páginas web. *Bid*, jun. 2003, no. 10 <http://www.ub.es/bid/10baeza.htm>

BARRY-RODRIGUEZ, H. Kid's catalog and kid's catalog web: a review of CARL's OPACs for children, 1999
<http://www.ils.unc.edu/~barrb/opacs.htm> [consulta: 18-01-2005]

BASNEY, Claire V. A picture is Worth a Thousand Words?: a discussion of Icons in CARL's Kid's Catalog, 1999
<http://www.ils.unc.edu/~basnc/kidcat.htm> [consulta: 1-03-2005]

BECHINI I TRISTANY, M. y BURGUILLOS MARTÍNEZ, F. Confección de categorías y recuperación de la información en Internet". En V Congreso ISKO (abril 2001, Alcalá)

BILAL, D. and KIRBY, J. Differences and similarities in information seeking: children and adults as Webs users. *Information processing & management*, 2002, vol. 38, no. 5, p. 649-670.

BRUCKMAN, A. AND BANDLOW, A. HCI for kids. In: The human-computer interaction handbook. Lawrence Erlbaum and Associates, 2002.

Desire. The role of classification schemes in Internet resource description and discovery. Development of a European Service for Information on Research and Education. Feb. 1997. <http://www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/classification/> [consulta: 20-01-2005]

ESPELT, C. y GASCÓN, J. La rebelión de las formas: los aspectos formales del contenido como elemento de recuperación. En: IV Congreso ISKO (abril 1999, Granada).

FERNÁNDEZ RUIZ, MJ. et al. Interfaces de usuario: diseño de la visualización de la información como medio para mejorar la gestión del conocimiento y los resultados obtenidos por el usuario. En: V Congreso ISKO (abril 2001, Alcalá).

FIDEL, R. et al. A visit to the information mail: Web searching behavior of high school students. *Journal of the American Society for Information Science*, 1999, vol. 50, p. 24-37.

GRANDJACQUET, M. Roman: le mal-aimé des bibliothèques?: réflexion autour de son indexation et pratique de sa signalisation par genres à la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds, 1999

HILDRETH, CR. The GUI OPAC: approach with caution, 1995 <http://info.lib.ub.edu/pr/v6/n5/bild6n5.html> [consulta: 17-06-2008]

HILDRETH, Charles R. Online catalog design models: are we moving in the right direction? The Public-Access Computer System Review, vol. 6, no.5, 1995. phoenix.liu.edu/~hildreth/clrintro.html [consulta: 17-06-2008]

HUGHES-HASSELL, S. and MILLER, ET. Public library Web sites for young adults: meeting the needs of today's teens online. *Library & Information Science Research*, 2003, vol. 25, no. 2, p. 143-256.

KidsClick!: web search for kids by librarians.
<http://www.kidsclick.org>

LARGE, A., BEHESHTI, J. and RAHAMN, T. Design criteria for children's web portals: the users speak out. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2002, vol. 53(2), p. 79-94.

MADJID, I. Examen de la visualización de hipervínculos en *www-opacs*. En: IV Congreso ISKO (abril 1999, Granada).

MANGLANO BOSCH, V. Interfaces para sistemas de recuperación de la información: modelos de comportamiento de búsqueda del usuario final. En: IV Congreso ISKO (abril 1999, Granada).

MARCOS, MC. Mejoras en la consulta y presentación de los resultados en catálogos de bibliotecas. En: IV Congreso de Interacción Persona-Ordenador (junio 2003, Vigo).

MARCOS, MC. Interacción persona-ordenador en las interfaces de recuperación de información. *Jornadas Españolas de Documentación* (2003, Barcelona), p. 463-476.

MARCOS, MC. Algunos principios básicos del diseño de interfaces de usuario, 2003 <http://www.documentaciondigital.org> [consulta: 29-06-2004].

MARCOS, MC. Pautas para el diseño y la evaluación de interfaces de usuario. <http://www.documentaciondigital.org> [consulta: 29-06-2004].

MARCOS, MC. El acceso por materias en los catálogos en línea: análisis comparativo de interfaces. <http://www.documentaciondigital.org> [consulta: 29-06-2004].

MARCOS, MC. Browsing y clustering: dos técnicas en auge para la recuperación de información.
<http://www.documentaciondigital.org> [consulta: 29-06-2004].

MARCOS, MC. Interacción entre los usuarios y los catálogos de las bibliotecas: problemas actuales y posibles soluciones. En: Rovira, Cristófol et al. *Información y documentación digital*. Barcelona: IULA, 2004.

MARKOPOULOS, P. and BEKKER, M. *Interaction design and children. Interacting with computers*, 2003, vol. 15, no. 2, p. 141-149.

NIELSEN, J. Designing Web usability. New Riders Publishing, Indianapolis, 2000

NIELSEN, J. Kids' corner: website usability for children, 2002 <http://www.useit.com/alertbox/20020414.html> [consulta: 17-06-2008]

NIELSEN, J. Usability of websites for teenagers, 2005 <http://www.useit.com/alertbox/20050131.html> [consulta: 17-06-2008]

REVELLE, G. et al. Young children's search strategies and construction of search queries. <http://www.cs.umd.edu/hcil/querykids> [consulta: 05-04-2005]

RIBA, EA. Children's issues in online catalog design, 2003 <http://www.osmond-riba.org/lis/KSR.htm> [consulta: 17-06-2008]

SCHACTER, J., CHUNG, GKWK. and DORR, A. Children's Internet searching on complex problems: performance and process analyses. *Journal of the American Society for Information Science*, 1998, vol. 49, p. 840-849.

SLONE, DJ. "Internet search approaches: the influence of age, search goals, and experience". *Library & Information Science Research*, 2003, vol. 25, no.4, p.403-418.

SULLIVAN, T. et al. When kids use the web: a naturalistic comparison of children's navigation behavior and subjective preferences on two www sites. <http://www.pantos.org/ts/papers/wkutw/> 2000? [consulta: 17-06-2008]

TRAMULLAS, J. ¿A quién le importa el usuario?, 2000-2002. <http://tramullas.com> [consulta: 29-06-2004]

VILLEMIN, M. Mais où sont passés des adolescents? : une mise en espace par centres d'intérêt des romans pour adolescents à la bibliothèque des Eaux-Vives Jeunes, 1999